

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN 2024-220

11.3.2024

Gjensidige Forsikring ASA

Næringsliv

Berging av traktor – ansvar for foretaket utover forsikringsvilkårene?

Sikredes traktor sank ned i snøen. Sikrede hadde kaskoforsikring og fikk berging via et bergingsselskap som var foretakets samarbeidspartner. Bergingsselskapet fakturerte sikrede for bergingen, men sikrede mente det var foretaket som skulle betale fakturaen. Foretaket avviste kravet fordi sikrede iht. vilkårene ikke hadde dekning for berging siden det ikke forelå annen erstatningsmessig skade. Sikrede var uenig i at foretaket ikke var ansvarlig. Han hevdet foretaket hadde bestilt bergingen, og at han ikke ville bestilt berging dersom han ikke hadde dekning for det. Foretaket bestred ansvar og viste til opplysninger fra dets kunderådgiver om at sikrede først hadde tatt kontakt med foretaket etter at han hadde vært i kontakt med berger, samt at kunderådgiver hadde kontaktet skadeavdelingen som hadde uttalt at sikrede kunne få bistand fra berger, men selv måtte betale for det. Nemnda kom til at foretaket ikke var ansvarlig for kostnadene til bergingen, og viste til at det ikke var dokumentet at foretaket hadde bundet seg til å dekke veihjelp utover det som fulgte av sikredes forsikringsavtale.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: kr 20 384 – egenandel kr 500

Saksfremstilling

Saken gjelder krav om dekning for sikredes utgifter til berging av traktor.

Sikrede er omfattet av en kaskodekning for en traktor (Fendt 820 Vario, 2008-modell), med dekning for "Skade på maskinen som følge av plutselig ytre påvirkning". Under "Hvilke utgifter" som dekkes hitsettes:

- Veihjelp ved skade som dekkes av forsikringen:
- Utgifter til berging/tauing av kjøretøyet til nærmeste verksted

Det ene hjulet på traktoren sank ned i snøen 10.1.23. Sikrede kontaktet foretaket og foretakets samarbeidende berger. Bergeren ordnet veihjelp/redning og sendte sikrede faktura av 16.2.23 pålydende kr 20 384. Sikrede bestred ansvar og hevdet foretaket var ansvarlig for fakturaen.

Bergers logg viser at sikrede ringte berger 10.1.23 kl. 10.04 for å få berging og hevdet han hadde "veihjelp". Berger sendte deretter sikrede SMS med link som bl.a. viste at berger om mulig fakturerte sikredes foretak eller hans mobilitetsordning iht. avtale, at det var avhengig av vilkårene, og at sikrede uansett var ansvarlig for kostnaden som ingen andre betalte.

Foretaket har fremlagt følgende logg fra en intern telefonsamtale 10.1.23 kl. 11.17 mellom dets kunderådgiver og skadeavdeling:

Snakket med ..kunderådgiver... Ft har kontaktet ham, etter at han har vært i kontakt med ..bergingsselskapet.. vedrørende traktor som har kjørt seg fast på holkeføre - dersom han prøver å flytte på den kommer den til å velte og bli skadet. Det er derfor en bergingsbil på vei.

Kunderådgiver ... er inf om at kunden selvfølgelig må få bistand av bergingsbil ved behov, men han må betale for den selv. Jeg har sjekket vilkårene til gjeldende traktor og kan bekrefte at det ikke er dekning for veihjelp på den. Dette gjelder også selv om det er for å forhindre at en kasko-skade oppstår, fordi kunden plikter å begrense at skader oppstår så langt det er mulig. Kun i helt spesielle tilfeller kan vi gjøre unntak og dekke utlegg som ikke er omfattet av vilkårene for å unngå større utbetalinger over kasko - jeg kan ikke se at dette er et slik tilfelle.

Dersom ft er uenig, kan han melde kravet inn på kaskoforsikringen på traktoren, så vil saken bli vurdert av motor skade næring. Avtalt at ..kunderådgiver.. gir ft tilbakemelding.

Sikrede klaget til berger etter at han fikk avslag fra foretaket, og berger skrev i en intern e-post:

Kunden ringer og bestiller berging til traktoren, og som han selv beskriver så har han i forkant av bestillingen fått bekreftet fra Gjensidige at det er redning på kjøretøyet.

Vår kundebehandler gjør han oppmerksom på at dette mangler når vi slår opp i våre systemer, og saken blir lagt opp med forbehold samtidig som kunden rådes til å snakke med sin forsikringsrådgiver om dette.

Samtalen avsluttes med at vi informerer om at vi skal sende ut redning, og kunden bekrefter at han skal ringe sin forsikringsrådgiver.

Vår kundebehandler har loggført hva hun har informert kunde om, og sendt forbeholds sms iht til rutine.

Når så saken ringes ut, så blir det ikke informert om dette forbeholdet.

Det er ikke feil utført av TT medarbeider, men det faktum at kundebehandler som la opp saken har satt den klar til fordeling, så går det noen minutter før loggføringen om forbeholdet legges inn.

Så snart kunden fikk informasjon fra sin forsikringsrådgiver om at det ikke var dekning, så burde han ha ringt å avbestilt. Det å anta at slike ting skjer automatisk er dessverre ingenting som skyver ansvaret over på oss.

Sikrede sendte foretaket 16.5.23 en klage med bl.a. følgende begrunnelse:

[...] I den forbindelse spant traktoren litt og gled litt sidelengs slik at ene bakhjulet skled ned i grøften. Jeg var da alene på bruket og tenkte jeg fikk ringe til Gjensidige ved ... min kontaktperson. Han ba meg ringe ett annet nummer hos skadeavdelingen for å varsle der angående berging, noe jeg så gjorde. Der fikk jeg også beskjed om at jeg ikke skulle ringe bergingsselskapet selv. ...Kontaktpersonen.. ringte meg opp igjen like etterpå og sa at jeg ikke hadde tegnet berging på denne traktoren, og kunne fortelle at det kostet kr. 11,50 pr. måned å tegne den. Noe jeg svarte på at det vet du at jeg har på alle mine kjøretøy så det er jo en selvfølge at jeg skal ha det. Han skulle se hva han kunne gjøre ang. saken. Tiden gikk og jeg hørte ikke noe mere på en stund, så jeg fikk hentet grus og måkte all snøen vekk fra alle hjulene på traktoren. Fikk så kastet på grus og stablet mye stein i grøfta på utsiden av det hjulet som stod i grøfta slik at traktoren da ikke kunne skli lenger. Så ringer ..kontaktpersonen.. igjen og sier at det ikke er noe berging på traktoren, noe jeg mener han burde visst i utgangspunktet, og ut i fra dette regnet jeg heller ikke med at det kom noen bergingsbil, jeg har selv stående en lastebil og en 135 tonn gravemaskin i umiddelbar nærhet hvor traktoren stod så jeg tenkte jeg fikk ringe en kamerat av meg til å bistå med å trekke den ut av grøfta. Det var ikke noen risiko for velt eller annen fare med traktoren, da ringer en fra bergingsbilen (Falck) og sier at han er like ved og at det kommer to bergingsbiler. Jeg sier at det slettes ikke er behov for to biler, men de dukker opp begge to. Jeg forklarer ham situasjonen ang. dette med at det visstnok ikke er berging på traktoren, noe han svarer med at vi kan føre bergingen på lastebilen. Men det var jeg ikke interessert i, han syntes det var en litt kjedelig situasjon og sa at han skulle sørge for at dette ikke skulle bli noen utgifter av dette, De hadde jo vært på oppdrag i samme område så derfor kom begge bilene innom.

Jeg hadde jo aldri bestilt berging via Dere om jeg hadde fått beskjed om at Dere ikke dekket dette, jeg har jo bekjenskaper på ... som driver med berging så jeg hadde i så fall heller kontaktet dem. Jeg ringte .. et annet firma/bergingssentral .. og fortalte om regningen fra, men De måtte bare beklage, og sa at i og med at fakturaen var sendt så kunne De ikke gjøre noe med det (reale folk, huff) De kunne også fortelle at fakturaen De sendt til ..berger.. lød på omkring halvparten av den fakturaen jeg fikk.

Jeg mener at Dere i denne saken bare må legge Dere flate og innrømme deres egne feil, har også snakket med en lokal representant fra Gjensidige som har drevet med landbruksforsikringer i mange år, og han kunne heller ikke forstå hvordan Dere kan fakturere meg for dette.

Legger vedlagt i mail bilde av traktoren og den originale fakturaen.

Som Dere ser av bilde er ikke dette noen redningsaksjon som burde kostet over kr 20.000.

Berger ga følgende uttalelse til foretaket 23.5.23:

Sjekket våre logger og kunden ringer oss for å bestille veihjelp. Vi informerer han ikke har dette i sin forsikring, men han mener han har det. Vi legger da opp en jobb med forbehold om dekning. Kunde får da link og henvendelse til våre vilkår på SMS, utdrag som det henvises til:

6. Betaling og fakturering

[.....]

Hvis mulig, tar vi betalt fra ditt forsikringselskap eller fra din mobilitetsordning. Dette avhenger av deres vilkår. De har ingen plikt til å betale kostnadene.

Som kunde er du ansvarlig for kostnadene om ingen andre betaler.

Kunde skal så og ha fått melding fra oss kl 10:07 om at oppdraget er fordelt til vår stasjon/utøver og med en link for å følge status på oppdraget og kontaktmulighet til stasjon/R.

Vi har ingen henvendelser til oss for kansellering av oppdraget.

Fra oppdraget ser det ut som om kunden har hatt behov og hjelp til å bli dratt opp og da blitt fakturert for det. Det er også kun blitt belastet for den ene bilen som trengtes for å dra han opp, den andre bilen er det ikke belastet noe for.

Om kunde skulle mene noe annet så får jeg ta det videre med tungebil-teamet og stasjon, eller om det er noe mer dere ønsker svar på så er det bare å ta kontakt.

Sikrede krever dekning for bergingsutgifter og anfører at han ringte foretaket og ble overrasket da det opplyste at han ikke hadde forsikring som dekket redning. Sikrede har mange ulike maskiner, både gravemaskiner og lastebil, og ville derfor ikke ha redningsbil som kostet kr 10 000. Sikrede hevder det var foretaket som bestilte berging, og at det da kom to biler, slik at han fikk en faktura på ca. kr 20 000. Sikrede bestilte ikke berging, og det må derfor vært foretakets kontaktperson som gjorde det.

Sikrede anfører at han ikke kunne vite om det var påført skade før traktoren kom ut av grøfta og hevder han i stedet kunne tatt det på kasko. Sikrede hevder kunderådgiver sa at han ikke skulle gjøre noe, da det viste seg at han ikke hadde dekning. Sikrede bestrider at han mottok SMS fra berger der han skulle svare på om redningen skulle utføres.

Sikrede anfører at teksten i foretakets forsikringsdokumenter om "Hvilke utgifter" som gis ved "veihjelp ved skade" er villedende når det står at den dekker "Utgifter til berging/tauing av kjøretøyet til nærmeste verksted".

Sikrede stiller spørsmål ved hva som ville vært tilfellet om traktoren hadde vært forsikret i næring, og ikke privat, idet traktoren uansett er en traktor. Han hevder det enten er redningsselskapet, som ikke har gjort jobben sin med tanke på manglende utsending av SMS for bekreftelse av redning, eller foretaket som må betale.

Forsikringsforetaket avviser ansvar og anfører at bergingen ikke er omfattet av forsikringsavtalen fordi det ikke forelå en skade omfattet av forsikringen. Bergingen må derfor dekkes av sikrede. Sikrede fikk beskjed om dette da saken ble meldt til berger. Han mottok krav direkte fra berger fordi det ikke var registrert noen skadesak. Kunderådgiver kontaktet foretakets skadeavdeling på Motor Privat og opplyste da at sikrede først hadde tatt kontakt etter at han hadde vært i kontakt med berger. Skadeavdelingen svarte kunderådgiver at sikrede kunne få bistand fra berger, men måtte betale det selv siden bergingen ikke var dekket av forsikringen.

Foretaket anfører at det ikke tilbys tilleggsdekning for veihjelp for tilfeller hvor det ikke foreligger noen erstatningsmessig skade. Dette fremgår også av uttalelse fra kunderådgiver: "Det var aldri snakk om redningsdekning på denne ved tegning, og det er heller ikke mulighet for å tegne

redningsdekning på traktor på privatforsikring. Dette var jeg ikke klar over før vi sjekket det med produkt når han sto fast".

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet er om foretaket er ansvarlig for kostnadene til berging.

Sikredes forsikring omfatter ifølge forsikringsbeviset "Skade på maskinen som følge av plutselig ytre påvirkning". Videre har han utgiftsdekning for:

Veihjelp ved skade som dekkes av forsikringen:

- Utgifter til berging/tauing av kjøretøyet til nærmeste verksted

Utgifter til veihjelp dekkes derfor kun såfremt det foreligger "skade som dekkes av forsikringen". Sikrede har ikke meldt om noen "skade" på traktoren som følge av en "plutselig ytre påvirkning". Utgiftene til berging er derfor ikke omfattet av disse vilkårene.

Sikrede anfører at vilkårene er villedende. Nemnda kan ikke se noe grunnlag for en slik anførsel.

Sikrede anfører at foretaket er ansvarlig for utgiftene til berging fordi det var foretaket som bestilte bergingen. Sikrede mener også han er fakturert for to redningsbiler, og ikke bare for én.

Berger forklarte 23.5.23 at sikrede kun er belastet for den ene bilen som var nødvendig for å trekke opp traktoren. Den fremlagte fakturaen pålydende kr 20 384 angir ikke hvor mange biler det dreide seg om, kun at det var "berging". Ut fra bergerens forklaring gjelder fakturaen kun én bil.

Ifølge bergers logg tok sikrede kontakt 10.1.23 kl. 10.04 for å få berging på traktoren og hevdet da at han hadde veihjelp. Berger har forklart at de gjorde sikrede oppmerksom på at deres systemer ikke viste at han hadde dekning for redning, og at sikrede derfor burde kontakte sin forsikringsrådgiver. Telefonsamtalen ble ifølge bergerens forklaring avsluttet med at berger informerte om at det skulle sende ut redning, mens sikrede bekreftet at han skulle ringe sin forsikringsrådgiver. Ut fra dette fremstår det som sannsynlig at sikrede ringte til berger og bestilte redning.

Det er uklart hva som ble sagt og avtalt i den første samtalen mellom sikrede og foretakets kunderådgiver, og også når denne samtalen foregikk. Nemnda kan imidlertid ikke se at det er grunnlag for at foretaket har bundet seg til å dekke veihjelp utover det som følger av sikredes forsikringsavtale, og heller ikke at det er grunnlag for å kritisere foretaket for at det ikke stanset redningsoppdraget da det ble klart at sikrede ikke hadde slik dekning. Sikrede hadde ikke grunnlag for å tro at foretaket skulle avlyse oppdraget sikrede selv hadde bestilt.

Sikrede anfører at berger må betale fakturaen. Dette er utenfor nemndas mandat.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Foretaket gis medhold.

Ved behandlingen deltok Trine-Lise Wilhelmsen (leder), Trine Vøien (bransjerepresentant) og Johannes Straume (næringsrepresentant).